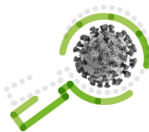
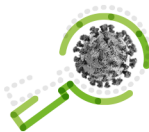
Saúde Mental e Atenção Psicossocial na Pandemia COVID-19

RECOMENDAÇÕES AOS PSICÓLOGOS PARA O ATENDIMENTO ONLINE

Você pode muito.
Com informação,
pode ainda mais.

Os profissionais da atenção psicossocial têm um papel fundamental em uma epidemia com as características da COVID-19. Entre as particularidades dessa epidemia destaca-se: alta capacidade de contágio, ausência de vacinas e medicações específicas para tratamento, necessidade de distanciamento e isolamento social, quarentena prolongada, fechamento de espaços coletivos e de sociabilidade (escolas, academias, igrejas, templos ou centros ligados a atividades religiosas, entre outros), bem como a impossibilidade de praticar ritos culturais coletivos como as festas de casamento, velórios e funerais, entre outros.

Os atendimentos psicossociais durante a epidemia requerem atenção a respeito do manejo, distinção sobre reações esperadas nesse tipo de evento e indicadores de risco: sintomas persistentes, complicações associadas (por exemplo, conduta suicida); comprometimento significativo do funcionamento social e cotidiano, depressão maior/ unipolar, psicose, transtorno de estresse pós-traumático ou mesmo manifestação de sofrimento agudo intenso que ocasione a ruptura com as estratégias que promovam a vida, são quadros que requerem uma atenção especializada imediata. Reações de raiva, confusão e estresse agudo são comuns durante períodos de quarentena e isolamento.

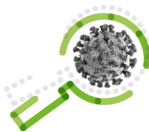
As lições aprendidas com os outros países sobre os impactos da COVID-19 na saúde mental mostram a relevância da implantação de serviços estratégicos de atenção psicossocial, baseados em evidências, como forma de redução do estresse e sofrimento intenso com o objetivo de prevenir agravos futuros (Duan e Zhu, 2020).

Nesse sentido, é recomendada a implementação rápida e estendida das ações de Saúde Mental e Apoio Psicossocial (SMAPS) desde a primeira fase de resposta à COVID-19. Mapear, compreender e

endereçar questões de SMAPS são fundamentais para interromper a transmissão, garantir o funcionamento dos serviços, bem como prevenir as possíveis repercussões a médio e longo prazo concernentes ao bem-estar da população e sua capacidade para lidar com as adversidades. **A saúde mental e o bem-estar dos trabalhadores da linha de frente devem ser reconhecidos e apoiados, recebendo ações contínuas em SMAPS durante e depois da epidemia.**

O atendimento remoto apresenta vantagens para a oferta de suporte psicossocial durante a COVID-19, uma vez que corrobora com as recomendações de distanciamento social, quarentena e/ou isolamento domiciliar. Dessa forma é possível evitar a circulação desnecessária e, ao mesmo tempo, garantir atendimento psicossocial e/ou psicoterápico de qualidade. A migração para o atendimento remoto exige adequações da prática do psicólogo para o atendimento.

O atendimento de SMAPS via tecnologias de informação e comunicação (TIC) deve seguir o código de ética das categorias profissionais, informações dos conselhos profissionais e autoridades sanitárias. Por questões didáticas, esta cartilha destina-se aos profissionais da psicologia. A prestação de serviços psicológicos por meio de tecnologias da informação e da comunicação é regulamentada pela Resolução do Conselho Federal de Psicologia (CFP nº 011/2018). Em função das necessidades de biossegurança, específicas da Covid-19, a resolução do Conselho Federal de Psicologia CFP no 04/2020 flexibiliza a atuação de forma remota, mas reforça a necessidade do cumprimento do código de ética. Dessa forma os profissionais que optarem pela prestação de serviços psicológicos realizados por meios

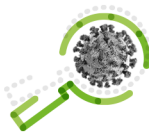
de tecnologia da informação e da comunicação, como o atendimento on-line, devem realizar o cadastro pelo site "Cadastro e-Psi" (link: https://e-psi.cfp.org.br/) e, temporariamente, não será necessário aguardar a autorização do órgão regulador para iniciar o trabalho remoto[1].

REAÇÕES E CUIDADOS À SAÚDE MENTAL E APOIO PSICOSSOCIAL

Todas as pessoas possuem forças e habilidades para lidar com os desafios da vida. Em situação de crise, alguns podem precisar de maior suporte psicossocial. As reações dependem, de fatores como: vivências anteriores de situações de crise, apoio que receberam de outras pessoas durante a vida, estado de saúde físico, histórico pessoal e familiar de problemas de saúde mental, cultura, contexto socioeconômico, gênero, valores pessoais e crenças religiosas.

A atuação do psicólogo nesse momento visa prioritariamente a promoção do bem-estar psicossocial e redução do estresse agudo. Oferecer primeiros cuidados psicológicos inclui possibilitar apoio e cuidado pragmático, não invasivo, que permita avaliar as necessidades e preocupações, escutar sem pressionar a falar, oferecer conforto, mitigar os efeitos do estresse, orientar para a busca de informações confiáveis trazendo informações claras e oficiais, orientar sobre os serviços disponíveis de atenção psicossocial mais próximos e proteger as pessoas de danos adicionais.

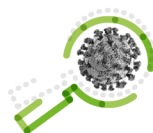
O psicólogo deve disponibilizar informação correta e objetiva, proveniente de fontes oficiais (Organização Mundial da Saúde, Secretarias de saúde, Fundação Oswaldo Cruz e Conselhos Federal e

[1] *Importante sempre procurar informações atualizadas nos conselhos de psicologia.*

Regional de Psicologia) e sustentada em evidências de base científica. Orientações claras com informações confiáveis são fundamentais no auxílio para a redução da ansiedade e estresse durante a pandemia de COVID-19. O objetivo é legitimar o que a pessoa está sentindo e oferecer estabilização emocional na fase aguda.

Cabe ressaltar que embora a maior parte dos problemas psicossociais sejam considerados normais para uma situação anormal, certos cuidados são essenciais. É recomendável que essas reações e sintomas sejam trabalhados junto as próprias redes tradicionais de solidariedade como: família, amigos, colegas de trabalho, comunidade, etc. Estima-se que haja aumento da incidência de sofrimento intenso e/ou transtornos psíquicos (entre um terço e metade da população) e para tanto é fundamental disponibilizar um cuidado de SMAPS. O cuidado especializado permite a estabilização emocional emergencial, a fim de evitar transtornos psicopatológicos a médio e longo prazos. Pessoas com história prévia de instabilidade psíquica ou transtorno mental grave requerem maior atenção neste contexto.

CUIDADO ESPECÍFICO AOS PROFISSIONAIS SMAPS

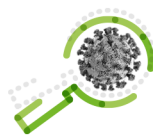
Assim como os demais profissionais da linha de frente às ações de enfrentamento a epidemia Covid-19 o psicólogo deve procurar exercer o autocuidado. Para isso é importante estabelecer uma rotina saudável e com equilíbrio entre atividades que tragam prazer, satisfação e conexão social. Ajudar com responsabilidade também significa cuidar de sua própria saúde. Converse com seus colegas e supervisor ao sentir alguma alteração no seu estado físico e/ou emocional, ou mesmo quando sentir que precisa.

RECOMENDAÇÕES BÁSICAS PARA O PREPARO DOS PROFISSIONAIS E DOS ESPAÇOS DE CUIDADO SMAPS ONLINE

Equipamento. Assegurar as condições técnicas dos telefones/computadores ou outros instrumentos de comunicação. Desligar as notificações e alertas de mensagens. Caso use um laptop, colocar o equipamento em uma superfície plana. Criar estratégias caso a internet pare de funcionar. Estimular o uso de fones de ouvido para a comunicação.

Segurança. Manter o programa de antivírus do seu aparelho atualizado para garantir a segurança dos dados. As normas do código de ética são as mesmas para o atendimento remoto, sendo assim, deve-se redobrar os cuidados para preservar o sigilo dos atendimentos, que não podem ser gravados, tampouco repassados a terceiros.

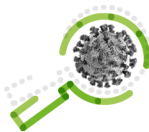
Local de atendimento do psicólogo. Criar um espaço para condução da psicoterapia ou atenção psicossocial. Adaptar o ambiente físico, assegurando a privacidade e evitando ruídos ou outras perturbações durante a chamada. Em ligações de vídeo, o profissional deve estar posicionado a frente e ao centro da câmera/tela. Manter maior contato visual do que o necessário em sessões presenciais. Procure um cenário de fundo que seja adequado. Procure utilizar sempre o mesmo local para a realização das sessões, criando um espaço de estabilidade e regularidade dos atendimentos. Iluminação – espaço bem iluminado independentemente da hora do dia. A luz natural é preferível quando possível.

Comunicação. Definir desde o começo quais os meios de comunicação serão utilizados para os atendimentos. O psicólogo deve identificar

e orientar claramente quais serão as plataformas utilizadas em caso de emergência, bem como o tempo de resposta previsto. Escolher aplicativos que sejam protegidos por senha e com mensagens criptografadas.

Informação. Buscar informações atualizadas apenas em fontes confiáveis sobre a epidemia de COVID-19. As informações precisas são importantes, especialmente aquelas que dizem respeito a biossegurança. É possível mitigar reações de medo e angústia com informações adequadas sobre condutas que evitem a contaminação e propagação da doença.

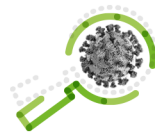
Serviços existentes. É importante mapear a experiência e estruturas existentes em SMAPS da região, incluindo serviços de saúde pública e privada. É essencial estabelecer possíveis encaminhamentos para serviços especializados, incluindo a rede de atenção psicossocial, grupos sociais, comunitários, etc. Por exemplo, um profissional da saúde e sua família podem estar sofrendo estigmatização na região onde moram. Durante a pandemia é importante que o bem-estar dos trabalhadores seja protegido. Recorrer a líderes comunitários pode ser um passo chave para combater tal equívoco. Deve-se também estar familiarizado com as normas de Segurança no Trabalho, Centros de Referência de Saúde do Trabalhador, bem como correto preenchimento de notificações e encaminhamentos necessários em caso de acidentes de trabalho.

Violência. Providenciar o acesso de mulheres, crianças, idosos e outros grupos de maior vulnerabilidade a serviços de apoio e proteção psicossocial, especialmente os que estão em situação de violência ou que possam estar em risco de violência.

Técnicas terapêuticas. Realizar a adaptação de técnicas terapêuticas presenciais baseadas em evidências científicas para uso durante o atendimento remoto, como por exemplo técnicas de manejo de estresse. A utilização de instrumentos psicológicos para avaliação psicológica deve atender a legislação específica do Sistema de Avaliação de Testes Psicológicos (SATEPSI-CFP).

Prontuário. Todos os serviços oferecidos online devem ser mantidos na forma de registro documental/prontuário, com as devidas fundamentações nos termos das Resoluções CFP 01/2009 e CFP 05/2010 ou legislação vigente. Não se configura como prontuário a gravação dos atendimentos.

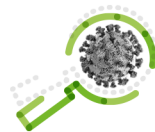
ORIENTAÇÕES PARA OS PROFISSIONAIS SMAPS DURANTE O ATENDIMENTO

Orientar a pessoa para o atendimento remoto. O atendimento remoto exige que a pessoa assuma um papel mais ativo e cooperativo no processo de tratamento do que seria no caso presencial. É preciso orientar a pessoa a procurar um local que possa ser garantida a privacidade e o sigilo. Evitar ter distrações como: animais, crianças, fumar, comer durante as sessões etc. Orientar a desligar as notificações e alertas de mensagens. Procurar deixar o espaço confortável, se possível com lenços de papel e água. Normalizar quaisquer dificuldades técnicas que possam aparecer e pensar em alternativas possíveis. Em caso de ligação de vídeo é recomendável o uso de fones de ouvido para reduzir o barulho e garantir a segurança sobre o que é falado. Orientar que pacientes não usem computadores de acesso coletivo,

que coloquem senha nos aplicativos e nos aparelhos onde serão feitos os atendimentos.

Recursos. Perceber quais os recursos imediatos presentes no espaço. Se a pessoa está por exemplo em casa, em quarentena, isolamento, etc. Identificar recursos internos da pessoa que a ajudem relaxar ou que já tenha usado em situações de crise anterior. Reforçar as orientações de autocuidado.

Casos graves. Avaliar os possíveis riscos para a saúde física e psicológica. Realizar encaminhamento para cuidado especializado imediato, caso seja necessário. Para tanto é fundamental que o profissional se informe sobre os tipos de apoio disponíveis (redes de atenção psicossocial, comunitária, etc) e o funcionamento desses serviços no estado/município em que o profissional da saúde mora e/ou trabalha. É recomendável preparar uma lista com nomes dos serviços, telefone e endereço logo nas primeiras sessões de atendimento remoto, estando assim preparado para possíveis encaminhamentos de urgência. Realizar um contrato verbal sobre planos de contingência caso seja avaliada situação de risco, como, por exemplo, histórico de tentativas prévias de suicídio ou ideação suicida. Estabelecer a rede de apoio da pessoa e com quem o psicólogo entrará em contato (vizinho, familiares, etc), testar estes números de telefone após autorização do paciente. Não deixar de contatar a pessoa depois de realizar o encaminhamento.

Psicoeducação. O atendimento durante a pandemia requer validação e informação sobre as reações emocionais e físicas mais comuns esperadas durante a pandemia, em especial aquelas associadas a ansiedade, depressão, medo e estresse agudo. A psicoeducação é uma ferramenta importante a ser utilizada para oferecer suporte as pessoas

que trabalham durante a pandemia. A Organização Mundial da Saúde (2020) e o IASC (2020) apresentam algumas sugestões:

- *É muito provável que você e muitos de seus colegas sintam-se sobre pressão. É relativamente normal sentir-se desta forma no momento que estamos vivendo. O estresse e os sentimentos associados a ele não significam de nenhuma maneira um reflexo de que você não é capaz de fazer seu trabalho ou que seja fraco. Cuidar da sua saúde mental e do seu bem-estar psicossocial neste momento é tão importante quanto cuidar da sua saúde física.*

- *Cuide de você. Use estratégias de enfrentamento que possam te ajudar nesse momento – garanta seu descanso, coma alimentos saudáveis, pratique atividade física e mantenha contato com familiares e amigos. Evite usar estratégias de enfrentamento como tabaco, álcool ou outras drogas que possam piorar seu bem-estar físico e mental a longo prazo.*

- *A pandemia de COVID-19 é provavelmente uma situação única e sem precedentes para muitos trabalhadores, particularmente se não tiverem tido envolvimento anterior em respostas semelhantes. Usar estratégias que você usou no passado para lidar com períodos de estresse pode te ajudar agora. As estratégias que usamos para lidar com os sentimentos de estresse são as mesmas, mesmo que o problema seja diferente. Todos nós temos recursos e força que nos fizeram chegar até aqui.*

- *Alguns profissionais podem sentir que amigos ou pessoas da família estejam evitando sua presença por medo de ser infectado ou*

estigma. Isso pode tornar uma situação desafiadora ainda mais difícil de ser suportada. Se possível, tente sempre estar conectado aos seus entes queridos. É possível manter a distância mas sem perder o afeto ao usar recursos de aplicativos e telefone.

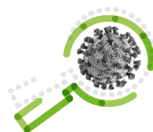
- *O estresse crônico pode afetar o funcionamento da vida diária. Você pode notar mudanças na forma como trabalha e se relaciona com as pessoas. Pode sentir irritabilidade ansiedade, sensação de esgotamento, impotência ou dificuldade para relaxar durante os períodos de descanso. É possível também perceber dores no corpo sem causa aparente, como dores de estômago.*

- *O estresse pode continuar até mesmo depois que a situação melhorar. Se este se tornar insuportável entre em contato com o coordenador da sua equipe ou com uma pessoa apropriada para garantir que você receba o suporte psicossocial adequado.*

Informação. Transmitir informação de forma correta, clara e compreensível de acordo com as necessidades e estado emocional da pessoa. É importante manter-se atualizado e bem informado visando dar suporte para que a pessoa consiga fazer escolhas para a resolução de problemas.

Tempo. Controlar o tempo da chamada.

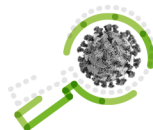
Luto. Devido à restrição de quarentena, funerais e enterros, bem como os processos de luto não serão os mesmos praticados de acordo com as culturas vigentes. Identificar são os quais recursos (religiosos, espirituais, etc) que podem auxiliar a pessoa a elaborar o luto.

Particularidades do atendimento remoto pelo telefone: A comunicação é fundamental para o trabalho do psicólogo. De modo geral o atendimento telefônico implica em empatia, escuta ativa, e estabelecimento de proximidade. Durante a chamada é preciso:

- Manter um tom de voz amigável e calmo, falar pausadamente e com convicção, dar instruções caso necessário;

- Facilitar a comunicação e encorajar a expressão de emoções, sentimentos e pensamentos;

- Perceber como a pessoa está falando para reconhecer o que não está sendo diretamente expresso por meio das palavras. Prestar atenção ao tom de voz, velocidade, respiração, pausas na fala, etc;

- Respeitar o silêncio, mas também saber quando interrompê-lo.

Pesquisadores colaboradores de Atenção Psicossocial e Saúde Mental do Centro de Estudos e Pesquisas em Emergências e Desastres em Saúde (CEPEDES) da Fiocruz:
Bernardo Dolabella Melo, Daphne Rodrigues Pereira, Fernanda Serpeloni, Juliana Fernandes Kabad, Michele Kadri, Michele Souza e Souza e Ionara Vieira Moura Rabelo
Coordenação: *Débora da Silva Noal e Fabiana Damásio*
Coordenador do CEPEDES: *Carlos Machado de Freitas*
Projeto Gráfico: *Adriana Marinho*

Referências Bibliográficas

BROOKS, S. K. et al. The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. ***The Lancet****, 2020.*

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA – Resolução do exercício profissional nº 10, de 21 de julho de 2005. Código de ética profissional do psicólogo.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA - Resolução do exercício profissional nº 01, de 30 de março de 2009, alterada pela Resolução CFP 05/2010.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA - Resolução do exercício profissional nº 09, de 25 de abril de 2018.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA - Resolução do exercício profissional nº 11, de 11 de maio de 2018.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA - Resolução do exercício profissional nº 06, de 29 de março de 2019.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA - Resolução do exercício profissional nº 4, de 26 de março de 2020.

DUAN, L.; ZHU, G. Psychological interventions for people affected by the COVID-19 epidemic. ***The Lancet Psychiatry****, v. 7, n. 4, p. 300-302, 2020.*

IASC. Inter-Agency Standing Committee. Como lidar com os aspectos psicossociais e de saúde mental referentes ao surto de COVID-19. Versão 1.5, março 2020.

ORDEM DOS PSICÓLOGOS. Guia de orientação para linha de atendimento telefónico em fase pandémica Covid-19. Documento de apoio à prática OPP.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. Primeiros cuidados Psicológicos: guia para trabalhadores de campo. Organização Pan-Americana da Saúde, 2015.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. (2020). Mental health and psychosocial considerations during the COVID-19 outbreak, 18 March 2020.